金融庁

金融サービス利用者相談室

皆様の「声」をお寄せください！

金融庁では、利用者の皆様からの声にワン・ストップで対応する
「金融サービス利用者相談室」を設置しています。

◈ 相談室が提供する４つのサービス

ご意見・ご要望・情報提供の受付

- 金融行政に関するご意見・ご要望や貸し渋り・貸し剥がし、口座の不正利用等の各種情報提供を承ります。

ご質問・ご相談への対応

- 専門の相談員が、皆様のご質問・ご相談に電話にてお答えします。
- ウェブサイト・ファックス・郵送でいただいたご質問等にも、相談室からお電話をお返しします。

頂いたご意見の金融行政への活用

- 頂いたご意見は金融庁内で共有し、今後の金融行政に活用致します。

金融サービス利用者の皆様への情報提供

- 相談等の受付実績、よくあるご相談についてのＱ＆Ａ等を、３ヶ月ごとに金融庁ウェブサイトで公表します。

－ ご留意事項 －

- 利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。
- ご質問・ご相談等への回答は全て電話でいたします。メールや文書での回答は行いませんので、予めご了承ください。
- 聴覚・言語障害等により電話対応が困難な障害者の方につきましては、個別に対応方法を検討いたしますので、お申出下さい。

裏面もご覧下さい

◈ 相談室へのアクセス方法

お電話での受付

- 受付時間：平日１０：００～１７：００
- 電話番号：０５７０－０１６８１１（ナビダイヤル）
  IP 電話からは ０３－５２５１－６８１１
  （注）お電話は、応対内容の明確化等のため、通話内容を録音させていただいております。
- 受付の流れ：

➢上記番号にダイヤル（内容に応じて、番号をプッシュして下さい。）
① 預金・融資等に関するご相談
② 投資商品・証券市場制度・取引所等に関するご相談
③ 保険商品・保険制度等に関するご相談
④ 貸金等に関するご相談
⑤ 暗号資産（仮想通貨）等に関するご相談
⑥ 金融行政一般・その他に関するご相談
➢相談内容に応じて専門の相談員が対応致します。

そのほか、下記の方法にてご意見･相談･情報提供等を 24 時間受付けています。

- 下記の方法にてご質問･ご相談を頂いた場合には、相談室より平日の１０:００～１７:００の間に、お電話をお返し致します。
  （注１）ご回答をお求めの場合には、氏名及び電話番号の記載をお忘れなく。
  （注２）「相談室」の業務の状況によって、お返事が遅くなることもあります。
  お急ぎの方はお電話にてご相談願います。

ウェブサイトでの受付

- 金融サービス利用者相談室ウェブサイト受付窓口へ
  (https://www.fsa.go.jp/opinion/)

ファックス等での受付

- ファックス番号：０３－３５０６－６６９９
- その他、相談室では郵便でもご意見・ご質問等を受付けています。
  〒100-8967　東京都千代田区霞が関 3－2－1　中央合同庁舎第７号館
  金融庁 金融サービス利用者相談室 宛